

San Francisco Health Plan: preguntas frecuentes

1. ¿Qué es Carelon Behavioral Health?

Carelon Behavioral Health es una compañía que tiene un contrato con San Francisco Health Plan (SFHP), junto con Carelon Health IPA of California (CHIPA), para administrar los servicios de cuidado de salud mental a los miembros de SFHP Medi-Cal.

Si es miembro de SFHP Medi-Cal, Carelon Behavioral Health le ayudará con lo siguiente:

- Comprender sus beneficios de salud mental y abuso de sustancias.
- Identificar las opciones de tratamiento disponibles para usted.
- Encontrar proveedores en su área.
- Puede comunicarse con Carelon Behavioral Health en cualquier momento llamando al **1-855-371-8117**.

2. ¿Qué servicios de salud mental administra Carelon Behavioral Health?

Carelon Behavioral Health administra los siguientes servicios para pacientes ambulatorios:

- Tratamiento individual, familiar y grupal
- Visitas al psiquiatra para recibir terapia con medicamentos
- Pruebas psicológicas

Además, Carelon Behavioral Health puede conectarlo con servicios que ofrece el plan de salud mental de su condado.

3. ¿Necesito aprobación para consultar a un terapeuta?

No necesita aprobación; sin embargo, se lo someterá a una breve prueba de detección antes de recibir servicios de terapia. También puede consultar en línea en www.carelonbehavioralhealth.com. El terapeuta debe estar dentro de la red de Carelon Behavioral Health. No hay un límite de visitas permitidas, pero es posible que su terapeuta deba darle información clínica a Carelon Behavioral Health. Usted o su terapeuta deben llamar a Carelon Behavioral Health al **1-855-371-8117** para acceder a estos servicios.

4. ¿Necesito aprobación para consultar a un psiquiatra?

No necesita aprobación para consultar a un psiquiatra que le ayude con sus medicamentos; sin embargo, se lo someterá a una breve prueba de detección antes de recibir servicios de terapia. También puede consultar en línea en www.carelonbehavioralhealth.com. Usted o su médico deben llamar a Carelon Behavioral Health al **1-855-371-8117** si necesita estos servicios.

5. ¿Puedo hacer todas las visitas que yo quiera?

Puede hacer todas las visitas que quiera siempre y cuando sean médicamente necesarias. Usted o su terapeuta pueden llamar a Carelon Behavioral Health al **1-855-371-8117** para obtener más información.

6. ¿Qué sucede si necesito cuidado hospitalario de salud mental?

Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana. Para obtener información sobre hospitales u opciones de tratamiento, llame a la línea de ACCESO de su condado al siguiente número: Condado de San Francisco: 1-415-255-3737

7. ¿Cómo encuentro un médico o un terapeuta?

Puede buscar en línea en www.carelonbehavioralhealth.com. En la parte superior del navegador, haga clic en **Find a Provider** (Encontrar un proveedor), siga las instrucciones y seleccione **San Francisco Health Plan**. También puede llamar a Carelon Behavioral Health al **1-855-371-8117** para obtener ayuda.

8. ¿Qué sucede si debo solicitar una nueva tarjeta de identificación de SFHP o encontrar una lista de médicos habituales?

Para cambiar o elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de SFHP, o si debe solicitar una nueva tarjeta de identificación de SFHP, llame a Servicios para Miembros de SFHP al (800) 288-5555 o al **1-415-547-7800**.

9. ¿Necesito una remisión de mi médico habitual para recibir servicios de salud mental?

No necesita una remisión de su PCP. Se recomienda que le diga a cada uno de los profesionales que lo está tratando los nombres de todos los médicos y terapeutas a los que consulta, y todos los medicamentos que toma.

10. ¿Qué puedo hacer si no estoy conforme con mis servicios de salud mental?

Si no está conforme con su proveedor de salud mental o los servicios que ha recibido, comuníquese con Carelon Behavioral Health al **1-855-371-8117**.

11. ¿Puedo consultar a un profesional que no esté dentro de la red de proveedores de Carelon Behavioral Health?

Debe consultar a profesionales que estén dentro de la red de Carelon Behavioral Health/CHIPA. Si quiere consultar a un proveedor que no pertenece a la red, pídale a ese proveedor que llame a Carelon Behavioral Health al **1-855-371-8117**.

En caso de emergencia, puede consultar a un profesional que no esté dentro de la red de Carelon Behavioral Health. Si necesita más servicios o un servicio distinto de salud mental, Carelon Behavioral Health le ayudará a encontrar el cuidado que satisfaga sus necesidades.

12. ¿Qué sucede si actualmente estoy recibiendo tratamiento y quiero seguir consultando a un médico o terapeuta que no está dentro de la red de Carelon Behavioral Health?

Le pedimos que use un proveedor dentro de la red. Si su terapeuta o médico actual acepta trabajar con Carelon Behavioral Health, puede continuar con sus consultas durante 12 meses, incluso si el proveedor no está dentro de la red de Carelon Behavioral Health. Si es miembro nuevo de Carelon Behavioral Health, le garantizamos que no se interrumpirá ningún cuidado que esté recibiendo en la actualidad. Llame a Carelon Behavioral Health al **1-855-371-8117** para hablar sobre sus opciones de tratamiento.

13. ¿Puedo consultar a más de un proveedor?

Puede consultar a un médico por los medicamentos y a un terapeuta por la terapia.

14. ¿Qué sucede si quiero cambiar de médico o de medicamentos?

Llame a Carelon Behavioral Health al **1-855-371-8117** para obtener ayuda o una lista de proveedores dentro de la red de Carelon Behavioral Health/CHIPA.

15. ¿Mis medicamentos están cubiertos?

Llame a San Francisco Health Plan al (800) 288-5555 o al **1-415-547-7800** para averiguar si sus medicamentos con receta están cubiertos.

16. ¿Qué hago si un psiquiatra o terapeuta me quiere cobrar dinero?

Si le quieren cobrar dinero, no pague; llame a Carelon Behavioral Health al **1-855-371-8117** y denúncielo.

17. ¿Qué sucede si tengo problemas auditivos?

Llame a la línea TTY de Carelon Behavioral Health al 1-800-735-2929.

18. ¿Qué sucede si prefiero hablar en un idioma que no sea inglés?

Carelon Behavioral Health cuenta con personal que habla otros idiomas e intérpretes que pueden ayudarle. Llame a Carelon Behavioral Health al **1-855-371-8117**.